

Apéndice de Servicios de Administración - última actualización: 2 de agosto de 2021

Este Apéndice de Servicios de Administración (“Apéndice”) complementa el Contrato de Suscripción Marco que está vigente entre las partes (“Contrato Marco”). Los términos con mayúscula inicial que no están definidos en este Apéndice tienen los significados dados en el Contrato Marco. En el caso de algún conflicto entre este Apéndice y el Contrato Marco, prevalecerá este Apéndice.

1. Definiciones

“**Centro de Ayuda**” significa la documentación en <https://help.falcon.io/hc/en-us>.

“**Usuario poco frecuente**” significa un usuario cuyo acceso a los Servicios está limitado a los módulos indicados en un Pedido.

“**Servicios**” significa los servicios de administración de redes sociales y participación de clientes que el Proveedor provee al Cliente.

“**Servicios de Terceros**” significa los servicios que no son provistos por el Proveedor, pero a los que el Cliente puede acceder o los que puede usar en relación con los Servicios incluidos en las redes sociales.

2. Términos del Servicio

2.1. Responsabilidad. El Cliente cumplirá con los Términos de Servicio de Twitter, los Términos de Servicio de Youtube, los Términos de Servicio de Facebook y los Términos de solución comercial de WhatsApp, que habitualmente se encuentran en <https://twitter.com/tos>, <https://www.youtube.com/t/terms>, <https://www.facebook.com/terms.php> y <https://www.whatsapp.com/legal/business-solution-terms>, respectivamente.

2.2. Protección del usuario. El Cliente no hará lo siguiente: (a) exhibir, distribuir o de otra forma poner, a sabiendas, los Datos del Proveedor a disposición de cualquier persona o entidad que crea razonablemente que pueda usarlos de una manera que tendría el potencial de ser incongruente con las expectativas razonables de privacidad de dicha persona; (b) realizar investigaciones o análisis que aislen a un grupo pequeño de personas o a una sola persona con fines ilícitos o discriminatorios; (c) usar los Datos del Proveedor para tener como objetivo, segmentar o perfilar a cualquier persona en función de la salud, estado o condición financiera negativa, afiliación o creencias políticas, origen racial o étnico, afiliación o creencias religiosas o filosóficas, vida sexual u orientación sexual, afiliación a un sindicato, datos relacionados con la presunta o efectiva comisión de un delito o cualquier otra categoría sensible de información personal prohibida por la ley correspondiente; (d) sin el consentimiento previo y por escrito del Proveedor, pero sujeto a la ley aplicable, exhibir, distribuir o de otra forma poner los Datos del Proveedor a disposición de cualquier miembro de la comunidad de inteligencia de los EE. UU. o de cualquier gobierno o entidad del sector público ni (e) usar los Servicios para subir, almacenar o transmitir: (i) material indecente o ilícito; (ii) comunicaciones no solicitadas o (iii) material en violación de los derechos de privacidad, publicidad o de propiedad intelectual de terceros o cualquier término o condición, política o pauta de cualquier Servicio de Terceros.

2.3. Servicios de Terceros. El uso que haga el Cliente de los Servicios de Terceros y el acceso a los datos de los Servicios de Terceros se rigen por los términos y las políticas correspondientes del proveedor externo. El Proveedor solo es responsable por sus propios Servicios y no por cualquier Servicio de Terceros. Si un proveedor de Servicios de Tercero deja de poner a disposición un Servicio de Tercero para utilizarlo con ciertas características o funcionalidades de los Servicios, el Proveedor dejará de proveer acceso a tales características o funcionalidades sin que medie responsabilidad hacia el Cliente. Los límites justos al uso se aplican al número de cuentas con Servicios de Terceros que el Cliente administra a través de los Servicios.

2.4. Datos del Proveedor. Si el Cliente trata Datos del Proveedor que contienen datos personales, el Cliente es responsable de dar los avisos de privacidad apropiados a los interesados, incluso nombrar al Proveedor como una fuente de datos personales. Un licenciante o la Ley Aplicable pueden exigir que el Proveedor elimine datos personales dentro de cualquier conjunto de Datos del Proveedor. En

esos casos, el Proveedor notificará al Cliente cuáles son los Datos del Proveedor afectados que requieren su eliminación y el Cliente rápidamente eliminará esos datos de sus sistemas, ya sea durante el Plazo o después.

2.5. Usuarios. Un número de Usuarios establecido en un Pedido puede usar los Servicios y estos no podrán ser utilizados por un número mayor a ese de manera simultánea. Cada cuenta de Usuario es para 1 persona solamente y no se debe compartir entre distintas personas. Una cuenta de usuario genérica (p. ej. social@customer.com) no es una cuenta de Usuario válida, incluso si solo la utiliza 1 persona. A menos que se establezca lo contrario en un Pedido, los Usuarios deben ser empleados, consultores, contratistas o agentes de la entidad Cliente específica, identificada en el Pedido.

2.6. Usuarios poco frecuentes. Los Usuarios poco frecuentes solo pueden acceder a los módulos indicados en la partida correspondiente del Pedido. Cualquier Usuario poco frecuente que usa otros módulos se considera un usuario completo y el Proveedor podrá facturar por la diferencia de precio entre un Usuario poco frecuente y un Usuario completo.

2.7. Seguridad. El Cliente realizará esfuerzos comercialmente razonables para evitar el acceso no autorizado a los Servicios o a los Datos del Proveedor y usará medidas de seguridad acordes a los mejores estándares del sector para proteger los Datos del Proveedor descargados en los sistemas del Cliente. El Cliente es responsable de determinar si usar un método de autenticación de varios factores que sea superior a la configuración de seguridad predeterminada del Proveedor. Si el Cliente elige usar su propio sistema proveedor de identidad (identity provider system, "IdP") para autenticar a sus Usuarios, el Cliente revisará periódicamente y garantizará la seguridad adecuada de ese IdP a expensas del Cliente. Si el Cliente otorga al Proveedor acceso a los Datos del Cliente a través de cualquier portal de internet u otro sitio web no público o servicios de extranet en el sitio web o sistema del Cliente o de un tercero, el Cliente es responsable de la gobernanza de seguridad de la información en relación con tal acceso, incluida la administración de las cuentas de usuario y los derechos de acceso.

2.8. Disponibilidad. Los Servicios: (a) se proveerán sustancialmente de acuerdo con la documentación correspondiente dispuesta en el Centro de Ayuda y (b) estarán disponibles para el Cliente en un promedio de al menos el 99,5 % de un año natural, sin incluir cualquier periodo de inactividad debido a actualizaciones planificadas o importantes de la Plataforma. Esta Cláusula 2.8 no se aplica al Módulo de Referencia (consulte la Cláusula 4 a continuación).

2.9. Atención. Se proveerá atención al Cliente por los Servicios, según se establece en el Centro de Ayuda, excepto se describa lo contrario en el Apéndice.

3. Propiedad intelectual

3.1. Licencia de Datos del Proveedor. El Proveedor le otorga al Cliente una licencia en todo el mundo, no exclusiva, intransferible y libre de regalías para usar, descargar, copiar o de otra forma extraer Datos del Proveedor de los sistemas del Proveedor, de acuerdo con este Contrato.

3.2. Licencia de Datos del Proveedor. El Cliente le otorga al Proveedor una licencia no exclusiva y libre de regalías para tratar los Datos del Cliente con los fines de proveer los Servicios.

4. Términos del Módulo de Referencia

Esta Cláusula 4 solo se aplica si el Pedido del Cliente incluye el acceso a la funcionalidad de referencias ("Módulo de Referencia").

4.1. Atención. El Cliente recibirá atención por correo electrónico para el Módulo de Referencias, enviando un correo electrónico a help@unmetric.com y recibirá una respuesta dentro de las 24 horas. El Proveedor realizará esfuerzos comercialmente razonables para: (a) corregir errores dentro de un periodo razonable y (b) poner el Módulo de Referencias a disposición las 24 horas del día, los 7 días de la semana, excepto por: (i) tiempo de inactividad planificado (del cual el Cliente recibirá aviso por correo electrónico con una anticipación de al menos 6 horas); o (ii) cualquier indisponibilidad causada por circunstancias que van más allá del razonable control del Proveedor.

5. Términos de Servicios Profesionales

Esta Cláusula 5 solo se aplica si el Pedido del Cliente incluye los servicios profesionales personalizados que el Proveedor provee al Cliente ("Servicios Profesionales"). "Producto" significa el trabajo personalizado del equipo de búsqueda del Proveedor creado para el Cliente.

5.1. Productos. Es de propiedad del Proveedor cualquier Producto, excluido todo Dato del Cliente en un Producto. El Proveedor le otorga al Cliente una licencia en todo el mundo, no exclusiva, intransferible y libre de regalías para usar el Producto y los Datos del Proveedor en el Producto, de acuerdo con este Contrato.

5.2. Horas. El Proveedor proveerá al Cliente Servicios Profesionales para la cantidad de horas establecida en un Pedido ("Horas"). Todo plazo de tiempo que el Proveedor asigne a proveer Servicios Profesionales al Cliente (incluido el trabajo de preparación) se deducirá de las Horas asignadas al Cliente. El uso de las Horas se coordinará con el Cliente a solicitud de este último. El Proveedor podrá cobrarle al Cliente aranceles adicionales por la capacitación, si el Cliente no asiste repetidamente a sus sesiones de capacitación o las cancela con menos de 24 horas de anticipación mediante aviso. Las Horas no usadas no se podrán usar ni serán reembolsables tras el vencimiento o la rescisión de un Pedido.

5.3. Demoras. El Cliente rápidamente dará al Proveedor cualquier dato que este último solicite para entregar los Productos. El Cliente no tiene derecho a un reembolso de los aranceles en el caso de demoras o Productos incompletos originados por el incumplimiento del Cliente de sus obligaciones en virtud de este Apéndice.

6. Términos de agencia

Esta Cláusula 6 solo se aplica si el Cliente está suscrito a los Servicios, el Módulo de Referencia o los Servicios Profesionales como una agencia, para prestarle sus propios servicios de agencia a sus clientes ("Clientes de la Agencia").

6.1. Responsabilidad. El Cliente: (a) no ofrecerá los Servicios, el Módulo de Referencia, Datos del Proveedor ni Servicios Profesionales como parte de su propio servicio de agencia que ofrece a cualquier Cliente ya existente del Proveedor; (b) vinculará a los Clientes de la Agencia a un contrato que sea acorde con los términos de este Contrato (incluida cualquier restricción con respecto a los Datos del Proveedor); (c) es responsable de las actividades de cualquier Cliente de la Agencia como si esas actividades fueran directamente realizadas por el Cliente y (d) proveerá, a solicitud por escrito del Proveedor, copias de su contrato con un Cliente de la Agencia con respecto al acceso a los Servicios, el Módulo de Referencia y/o los Datos del Proveedor. Con el alcance permitido en virtud de la Ley Aplicable, ni los Clientes de la Agencia ni sus Usuarios serán terceros beneficiarios de este Apéndice.

6.2. Clientes de la Agencia. "Clientes de la Agencia Administrados" significa el número máximo de Clientes de la Agencia al que el Cliente puede prestar servicios usando los Servicios, según se establece en un Pedido. A menos que el Cliente haya comprado un entorno separado para sus Clientes de la Agencia ("Entorno de los Clientes de la Agencia"), los Clientes de la Agencia no tienen acceso separado ni derechos de uso de los Servicios. El Cliente no mezclará los datos de todos los Clientes de la Agencia Administrados en una única cuenta. La asignación de un Entorno de Cliente de la Agencia a un Cliente de la Agencia es irrevocable para el plazo de un Pedido, pero se puede reasignar si el Cliente de la Agencia deja de usar los servicios del Cliente.

6.3. Métricas de uso. A menos que se establezca lo contrario en un Pedido, las métricas de uso son las máximas disponibles para el Cliente y todos los Clientes de la Agencia Administrados en conjunto, que el Cliente puede distribuir libremente entre todas las cuentas, sujeto a cualquier mínimo que los Servicios requieran (p. ej., si el Cliente tiene más de un Cliente de la Agencia Administrado, las métricas de uso se deben distribuir entre todos los Clientes de la Agencia Administrados, pero no necesariamente en cantidades iguales). Sin perjuicio de la oración previa, el número de cuentas de publicidad establecido en un Pedido es la cantidad disponible para cada Entorno de Cliente de la Agencia y no un máximo que se debe asignar entre todos los Entornos de Clientes de Agencia.

7. Términos de API

Esta Cláusula 7 solo se aplica si el Pedido del Cliente incluye el acceso a la API del Proveedor ("API").

7.1. "Documentación de la API" significa la documentación del Proveedor establecida en el Centro de Ayuda.

7.2. Licencia. El Proveedor otorga al Cliente una licencia no exclusiva, revocable, intransferible y que no puede ser objeto de sublicencia para acceder y usar la API de acuerdo con este Apéndice para los fines de intercambiar datos entre los Servicios y el sistema del Cliente ("Licencia API"). A menos que se acuerde lo contrario, se otorga al Cliente una clave API para que la use dentro de una única entidad jurídica ("Organización") y esa clave API solo se puede compartir con esa Organización. Sin perjuicio de la oración anterior, el Cliente tiene derecho a compartir la clave API con uno de los terceros autorizados del Cliente, siempre que la clave API se utilice para el uso interno del Cliente. Cualquier integración API desarrollada por el Cliente, o por un tercero en nombre del Cliente, cumplirá con los términos de este Contrato.

7.3. Cláusulas varias. Para los fines de este Apéndice, la API es parte de los Servicios y todos los derechos, las restricciones y obligaciones (incluidas las exenciones y exclusiones de responsabilidad) con respecto a los Servicios se aplican a la API. Sin perjuicio de la oración previa, el Proveedor puede rescindir la Licencia API por conveniencia, en cualquier momento y, siempre que el Cliente sea cumplidor, el Proveedor le devolverá prorrateados los aranceles pagados por anticipado por la Licencia API. En el caso de algún conflicto entre los documentos identificados en estos términos de API, el orden de prioridad será: (a) la Documentación de API; (b) estos términos de API; (c) la Cláusula 2 de este Apéndice y (d) el Contrato Marco.